

Tuomo Haapoja

**Metsään.fi – metsänomistajapalvelun asiakastyytyväisyys
ja käyttäjäkokemukset**

Opinnäytetyö

Kevät 2014

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Metsätalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Koulutusohjelma: Metsätalouden koulutusohjelma

Tekijä: Tuomo Haapoja

Työn nimi: Metsään.fi – palvelun asiakastyytyväisyys ja käyttäjäkokemukset

Ohjaaja: Antti Väättäinen

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 28

Liitteiden lukumäärä: 5

Opinnäytteessä selvitetään Metsään.fi – palvelun asiakkaiden käyttäjäkokemuksia ja tyytyväisyyttä. Metsään.fi – palvelu avattiin marraskuussa vuonna 2012. Palvelu on laajentunut jatkuvasti ja marraskuussa 2013 metsänomistaja voi myöntää eri metsäalan toimijoille oikeuksia nähdä tilansa tietoja. Palvelun tuottaa Metsäkeskus, ja sen kehittämisen rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö.

Tutkimuksessa selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä, markkinointia, liittymistä ja siihen liittyviä ongelmia sekä asiakkaiden toiveita palvelun tulevaisuuteen. Tutkimus suoritettiin pääasiassa kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, missä tiedonkeruu suoritettiin kyselylomakkeella palvelun internet – sivuilla. Kyselyyn vastasi yhteensä 923 palvelun käyttäjää, mikä on noin puolet silloisesta palvelun käyttäjämäärästä. Kysely pidettiin elokuussa 2013. Vastauksista selvisi, että palvelun käyttäjät ovat enimmäkseen tyytyväisiä palveluun. Suurin ongelma käyttäjillä oli se, ettei heidän kaikkia tiloja ollut vielä tietokannassa. Markkinointi oli parhaiten onnistunut lehdillä, internetillä ja Metsäkeskuksen kirjeillä.

Tärkeimmät kehityskohteet vastaajien mielestä olivat: kartta ja kuvioluettelo toimenpide-ehdotuksineen valituista kuvioista ja muistiinpanojen tallennusmahdollisuus. Kolmanneksi suosituin kehityskohta oli entistä suurikokoisempi kartta.

Avainsanat: Maa ja metsätalousministeriö, Suomen metsäkeskus, metsänomistaja.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Food and Agriculture Unit

Degree programme: Degree Programme in Forestry

Specialisation:

Author/s: Tuomo Haapoja

Title of thesis: Metsään.fi - service and customer satisfaction testimonials

Supervisor(s): Antti Väättäinen

Year: 2014

Number of pages: 28

Number of appendices: 5

The thesis explains Metsään.fi - service customer user experience and satisfaction. Metsään.fi - the service was opened in November 2012. Services are continuously expanded and in November 2013 the forest owner can grant different rights to see the forest sector operators condition information. A service provided by the Forestry Centre and funded the development of the agricultural and forestry ministry.

The investigation will determine customer satisfaction, marketing, pre-and related problems as well as service our customers' wishes for the future. The study was conducted primarily quantitative research data collection was carried out in a questionnaire-service internet - website. Responded to the survey a total of 923 service users which is about half of the then service the number of users. The survey was held in August 2013. The results show that the service users are mostly satisfied with the service. The biggest problem of users was that they had all the facilities in the database yet. Marketing was the most successful newspapers the Internet and the forestry center letters.

The main areas for improvement were the respondents felt that: a map and list of figures and recommended actions, the selected design and the opportunity to save notes. The third most popular item was the development of the map are larger than before.

Keywords: the development of the agricultural and forestry ministry, forest owner

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO	Error! Bookmark not defined.
2 METSÄÄN.FI – PALVELU.....	8
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	9
4 TULOKSET	11
4.1 Vastaajien taustatiedot.....	11
4.2 Tiedonsaanti palvelusta	16
4.3 Syyt palveluun liittymiseen	17
4.4 Palvelun hyödyllisyys	18
4.5 Palvelun kehittäminen	21
4 POHDINTAA	24
LÄHTEET	27
LIITTEET	29

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajien aktiivisuus.....	10
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakautta	11
Kuvio 3. Sukupuoli	12
Kuvio 4. Vastaajien ammatti	12
Kuvio 5. Kauanko omistanut metsää.....	13
Kuvio 6. Asuinpaikka.....	13
Kuvio 7. Omistama metsäpinta-ala.....	14
Kuvio 8. Palveluun liittyminen.....	14
Kuvio 9. Käytön aktiivisuus.....	15
Kuvio 10. Metsänomistuksen tärkeimmät tavoitteet.....	15
Kuvio 11. Tiedonsaanti ennen liittymistä.....	16
Kuvio 12. Merkittävin syy liittyä palveluun.....	17
Kuvio 13. Muita merkittäviä syitä palveluun liittymiseen.....	18
Kuvio 14. Onko palvelusta hyötyä?.....	18
Kuvio 15. Palvelun hyödyllisyys eri vaihtoehtoista.....	19
Kuvio 16. Hyödyllisin vaihtoehto.....	20
Kuvio 17. Tärkein kehityskohde.....	21
Kuvio 18. Kaksi tärkeintä kehityskohdetta.....	21
Kuvio 19. Kuinka käyttäisi muistiinpanojen tallennus mahdollisuutta.....	23
Kuvio 20. Palvelun kehittäminen.....	23

Käytetyt termit ja lyhenteet

Laserkeilaus

Laserkeilaus ja siihen liittyvä difitaalinen ilmakuvauus tapahtuvat kesäaikaan. Parin kilometrin korkeudella kohteen yläpuolella lentävässä lentokoneessa oleva gps-paikannusta käyttävä laserkeilain lähettää maata kohti laserpulsseja, joita osa heijastuu takaisin vastaanottimeen. (Laserkeilaus mittaa puuvarat tarkasti 6.6.2011)

Etämetsänomistaja

Metsänomistaja, joka asuu muualla kuin omistamansa metsätilan sijaintikunnassa.

Ms / Metsäsuunnitelma

Metsäsuunnitelmaan kootaan tieto puustosta, hoidosta ja puunmyyntimahdollisuuksista. Suunnitelma kertoo, kuinka paljon metsästä voi saada tuloja tulevana vuosina ja paljonko hoitoon pitää panostaa. (Metsäsuunnitelma, Metsänhoitoyhdistykset)

1 JOHDANTO

Työn tilaajana toimi Suomen Metsäkeskuksen julkiset palvelut. Suomen Metsäkeskuksessa toimii kaksi erillistä yksikköä: julkiset palvelut ja liiketoimintayksikkö Metsäpalvelut, mitä sanotaan myös OTSO-metsäpalveluksi. Molemmilla yksiköillä on yhteinen johtokunta, mikä valvoo Metsäkeskuksen toimintaa. Opinnäytteen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä, markkinointia, palveluun liittymistä ja siihen liittyviä ongelmia sekä saada asiakkaiden toiveita palvelun tulevaisuuteen.

Metsään.fi-palvelu on yksi nykypäivän metsänomistuksen ilmiöistä. Palveluita pitää myös jatkuvasti kehittää, koska yhä useampi metsänomistaja asuu muualla kuin omistamallaan tilalla. Metsänomistaminen helpottuu huomattavasti, kun voi hoitaa metsäänsä iltaisin tietokoneen avulla. Sähköiset palvelut mahdollistavat metsänomistajan itsepalvelun ajasta ja paikasta riippumatta, kunhan hänellä on käytössään verkkoyhteydellä varustettu tietokone tai mobiililaitte.

Muutkin suuret metsäyhtiöt ovat tarjonneet sähköisiä palveluitaan, kuten UPM, Metsäliitto ja Metsänhoitoyhdistys. Koska nämä kaikki palvelut ovat vielä hyvin uusia, on niissä kehitettävää runsaasti, niin kuin opinnäytetyöni aiheessa. Muita sähköisiä palveluita on esimerkiksi metsään palstat, puumarkkinat ja silvanetti.

Idea opinnäytetyöhön lähti keväällä 2013, kun näin palvelun eräällä metsäalan messulla. Aihe on ajankohtainen, koska palvelusta ei ole juurikaan tutkimuksia. Tutkimus oli tarkoitus aluksi tehdä vain Etelä – Pohjanmaan alueella, mutta palvelulla oli silloin niin vähän käyttäjiä, että tutkimuksesta ei olisi tullut luotettava.

2 METSÄÄN.FI – PALVELU

Palvelun tuottaa Suomen metsäkeskus ja kehittämisen rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö. Palvelun metsävaratietokanta päivittyy jatkuvasti laserkeilausten, ilmakuvausten ja maastotarkastuksien avulla. Palvelu laajentui vuoden 2013 lopussa niin, että myös muutkin kuin metsäkeskuksen ammattilaiset ovat tavoitettavissa palvelun kautta. Palvelua voi koekäyttää ilmaiseksi viikon, jonka jälkeen palvelu maksaa 60 euroa vuodessa; maksun voi vähentää metsäverotuksessa. (Metsään.fi-palvelun kotisivut)

Palvelu tarjoaa metsänomistajalle ajatasaista tietoa omistamistaan metsistä ja palvelua voi käyttää mihin vuorokauden aikaan tahansa. Palveluun kirjaututaan helposti omilla pankkitunnuksilla. Kirjautuessaan asiakas näkee tilat, mitkä omistaa ja missä hän on osakkaana. Palvelu näyttää jokaiselle tilalle seuraavia tietoja: metsätiedot, toimenpide – ehdotukset sekä kartat ja ilmakuvat. Kirjautuessa palveluun kertoo palvelu, mikäli omistamallaan metsässä on esimerkiksi kiireellisiä hakkuita tai hoitotöitä. Lisäksi palvelu myös ehdottaa mitä metsänhoidollisia töitä voisi tehdä. Hoitotöistä löytää helposti hoitotyöt, pinta-alan ja menoarviot eri töistä. Hakkuista taas löytää tuloarviot ja hakkuiden kuutiomäärän. Palvelussa on metsänomistaja asiointi ja toimija asiointi erikseen. Näin metsänomistajan on helpompi ottaa toimihenkilöihin yhteyttä ja eri toimijat voivat hyödyntää palvelua yhdessä asiakkaan kanssa. Kartan avulla metsänomistaja näkee myös, kuinka paljon omistamallaan tilalla on arvokkaita elinympäristöjä ja missä ne sijaitsevat. Kartan voi myös helposti tulostaa.

Tällä hetkellä palvelussa on noin puolet yksityismetsänomistajien tiedoista ja palvelun internet - sivuilta löytää metsävaratietojeninventointi kartan. Palvelua voi koekäyttää viikon ajan ilmaiseksi, jolloin näkee ovatko omat metsätilat palvelussa ja kokeeko palvelusta olevan hyötyä. Mikäli omat metsätilat eivät vielä ole palvelussa, voi sitä myös koekäyttää esimerkki tilalla. Palvelun käyttäminen ei myöskään edellytä metsäsuunnitelman voimassaoloa, sillä käyttö perustuu Metsäkeskuksen keräämään ja ylläpitämään metsävaratietokantaan. Jos oman metsän tiedot löytyvät palvelusta, mutta ovat väärin, voi metsänomistaja lähettää viestiä palveluntekijöille helposti internet-sivujen kautta.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessa kartoitetaan palvelun käyttäjien kokemuksia ja tyytyväisyyttä sekä mahdollisuuksia kehittää palvelua. Tulosten perusteella pyritään parantamaan asiakkuuksien hoitoa, markkinointia ja palvelun käytettävyyttä. Tutkimusjoukkona on kaikki keväällä 2013 Metsään.fi palvelua käyttäneet metsänomistajat. Käyttäjää oli kaikkiaan 2196.

Opinnäytetyö suoritettiin pääasiassa kvalitatiivisena kyselytutkimuksena, missä mukana oli myös kvantitatiivisia kysymyksiä. Kvantitatiivisilla kysymyksillä opinnäytetyön tilaaja voi helpommin kehittää palvelua ja opinnäytetyö saa tarkempia ja vertailukelpoisempia vastauksia.

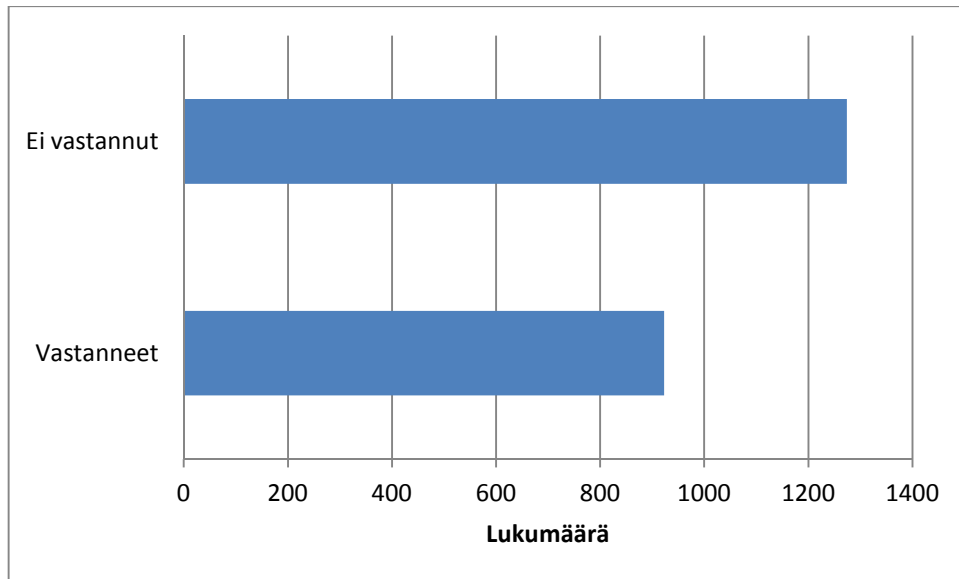
Asiantuntijakeskustelujen pohjalta kyselyteemoiksi tulivat tiedonsaanti palvelusta, liittymisen syyt, palvelun hyödyllisyys ja palvelun kehittäminen. Asiantuntijahaastattelujen avulla kartoitettiin käytetyt tiedottamisen ja markkinoinnin menetelmät sekä jo saatu palaute. Tietoa käytettiin kysymysten kohdentamiseen. Teemojen kysymyspatterit koostuivat osin strukturoiduista ja osin avoimista kysymyksistä. Uutta kartoittavassa tutkimuksessa jokaiseen teemaan liitettiin avoin vastausmahdollisuus. Joukossa on myös mielipideasteikkoon perustuvia kysymyksiä.

Vastaajilta kysyttiin myös metsänomistamiseen liittyviä taustamuuttujia. Niillä pyrittiin kartoittamaan sekä tyypillisiä käyttäjäryhmiä että tavoitteiden erilaisuutta ryhmien välillä.

Kysymykset testattiin haastattelemalla puhelimella noin kahtakymmentä metsänomistajaa. Lopullinen kysymyslomake on liitteenä 2-5.

Suuren tutkimusjoukon takia käytettiin sähköistä kyselyä Webropol-ohjelmalla. Ohjelma koostaa tuloksia taulukoiksi ja kuvioksi. Tulokset ovat myös vietävissä tilasto-ohjelmiin jatkokäsittelyä varten.

Käyttäjien palveluun rekisteröityessä antamaan sähköpostiosoitteeseen lähetettiin linkki, joka avasi Webropol-kyselyn. Kyselyyn vastasi 923 metsänomistajaa, 42 % tutkimusjoukosta.



Kuvio 1. Vastaaajien aktiivisuus.

Webropol –ohjelman koostamat tulokset siirrettiin Exceeliin jatkokäsittelyä varten. Koko aineistosta laskettiin suorat jakaumat taustamuuttujittain. Avoimiin kysymyksiin tuli useita satoja vastauksia. Tutustumisen jälkeen avoimista kysymyksistä löytyi muutamia pääteemoja. Koodasin ne soveltuviin luokkiin jälkikäteen. Tyypillisiä avointen kysymysten vastauksia on esitelty myös suorina lainauksina.

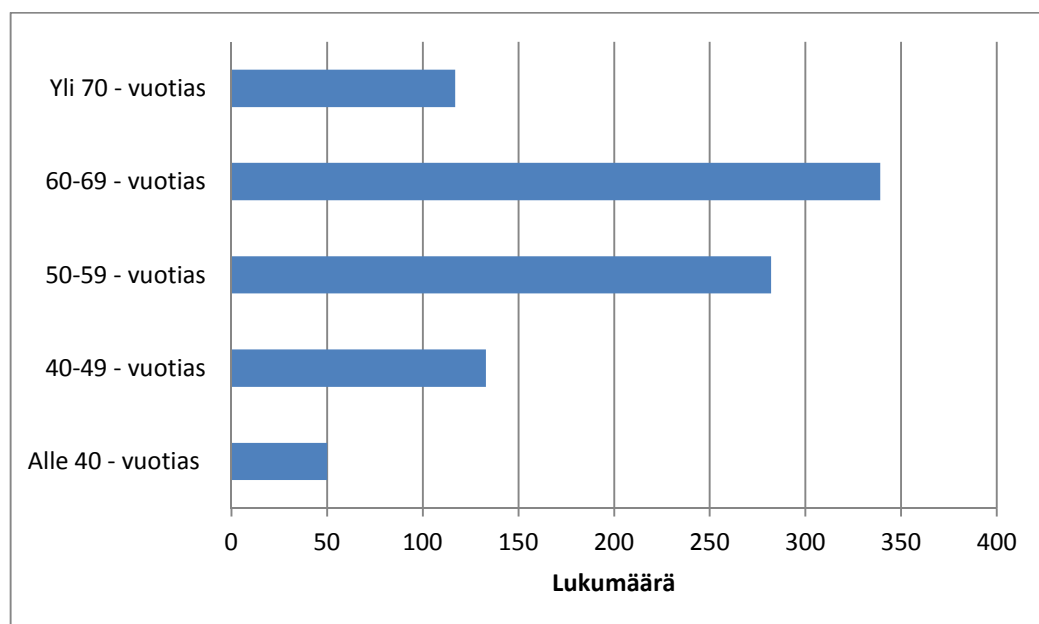
.

4 TULOKSET

4.1 Vastaajien taustatiedot

Ikä

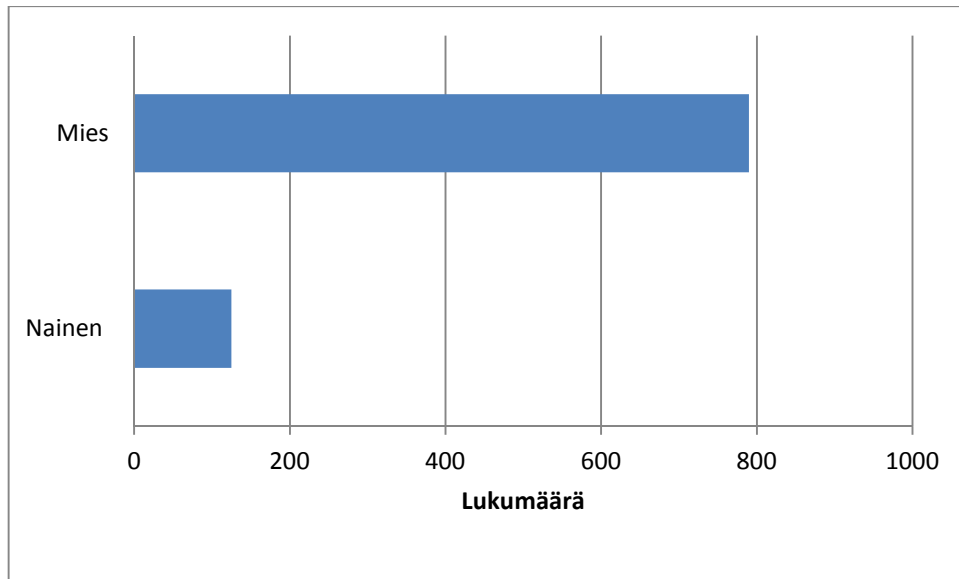
Vastaajien ikä jaettiin 10 vuoden välein ikäluokkiin, siten että alle 40-vuotiaat olivat oma ryhmänsä ja yli 70-vuotiaat oma ryhmänsä. Kaksi selvästi suurinta ryhmää olivat 50 - 59 vuotiaat ja 60 - 69 vuotiaat, näiden ryhmien osuus kaikista vastanneista oli peräti 67,5 prosenttia. Alle 40 - vuotiaita vastaajia oli vain hieman yli 5 prosenttia ja 40 – 49 vuotiaita vastaajia oli noin 14,5 prosenttia. Yli 70 – vuotiaita vastaajiaakin oli noin 12,7 prosenttia. (kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

Sukupuoli

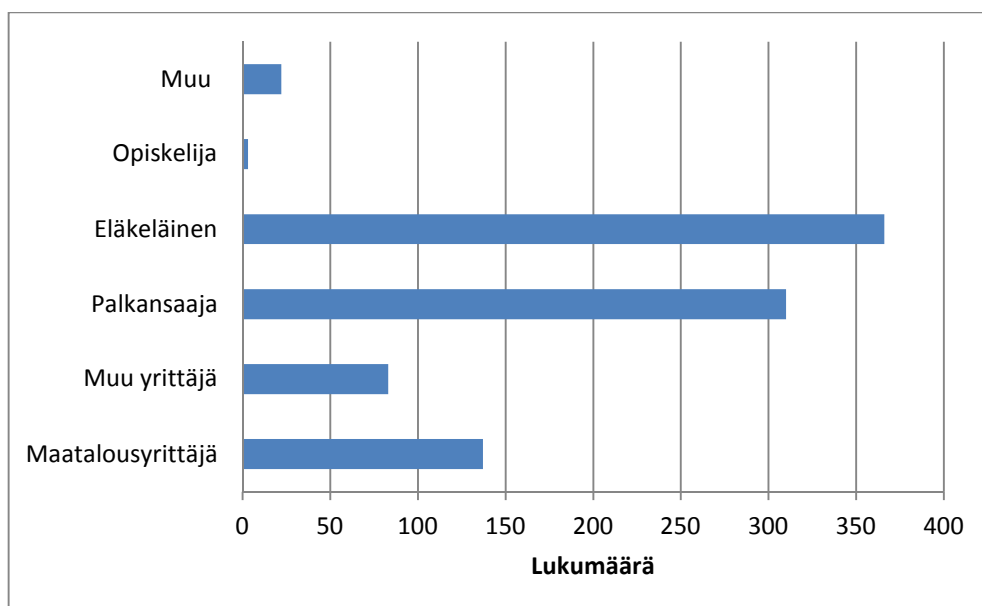
Vastaajista oli selvästi suurin osa miehiä, koska kyselyyn vastasi vain 125 naista(13,7%). Miehiä kysymykseen vastasi 790 (86,3%).



Kuvio 3. Sukupuoli.

Ammatti

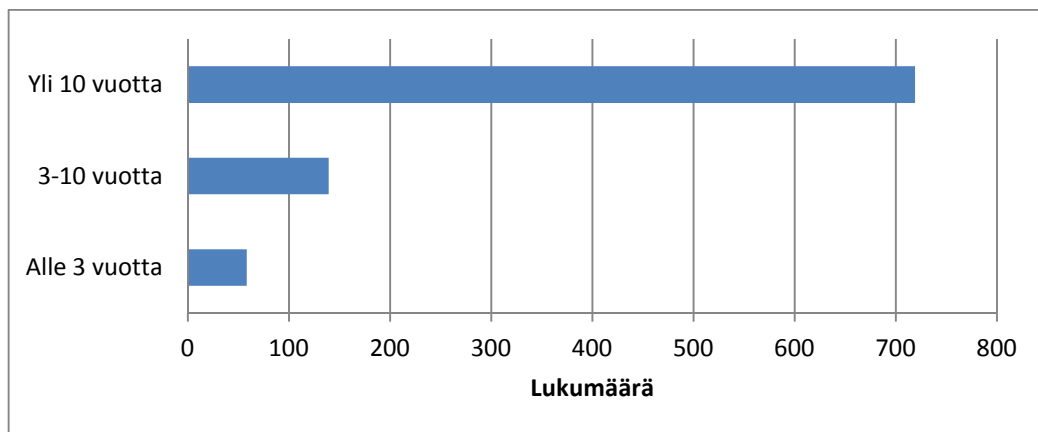
Vastauskohta jaettiin kuuteen eri ryhmään: maatalousyrittäjä, muu yrittäjä, palkansaaja, eläkeläinen, opiskelija ja kohtaan muu. Kaikista eniten vastauksia saivat kohdat palkansaaja ja eläkeläinen, minkä voi jo päätelläkin ikä kysymyksestä. Opiskelijoita oli kaikista vähiten, vain 3 vastaajaa. Maatalousyrittäjiä oli yllättävän vähän verrattuna palkansaaajiin, alle puolet.



Kuvio 4. Vastaajien ammatti

Vastaajien metsänomistuksen aika

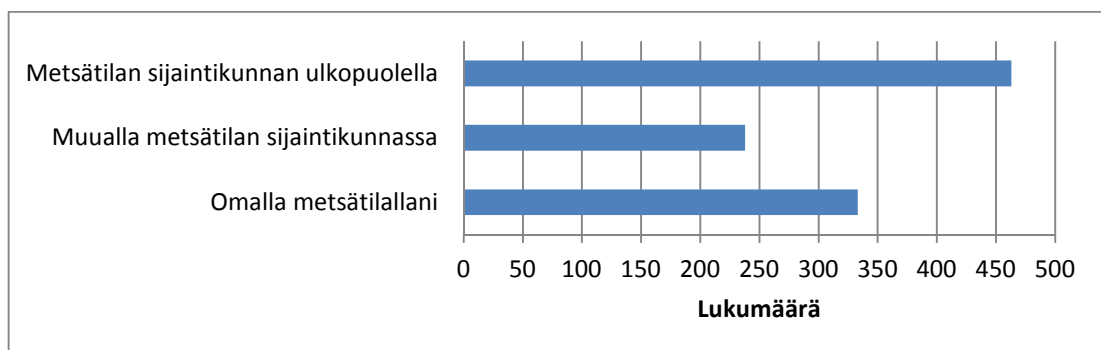
Vastaus vaihtoehdot oli jaoteltu kolmeen eri ryhmään: alle 3 vuotta, 3 – 10 vuotta ja yli 10 vuotta. Suurin osa vastaajista oli omistanut metsää yli kymmenen vuotta, 78,3 prosenttia. Uusiakin metsän omistajia on tullut, sillä alle 3 vuotta metsää oli omistanut yli 6 prosenttia vastaajista. Näin ollen 3 – 10 vuotta metsää oli omistanut hieman yli 15 prosenttia vastaajista. 6 vastaajaa ei halunnut kertoa metsän omistamisestaan.



Kuvio 5. Kauanko omistanut metsää.

Vastaajien asuinpaikka

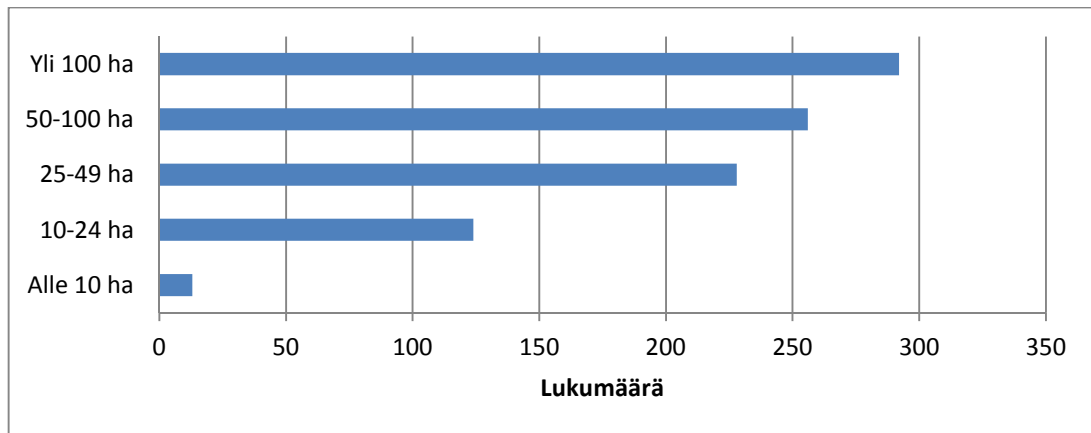
Kysymykseen oli taas vastausvaihtoehtoja kolme: omistamalla metsätilallaan, muualla metsätilan sijaintikunnassa tai metsätilan sijaintikunnan ulkopuolella. Kysymykseen vastasi 908 vastaajaa. Vastauksiin ei tullut suuria eroja, mutta eniten vastaajia asui metsätilan sijaintikunnan ulkopuolella. Toiseksi eniten vastaajia asui omistamallaan metsätilalla.



Kuvio 6. Asuinpaikka

Vastaajien omistama metsäpinta-ala

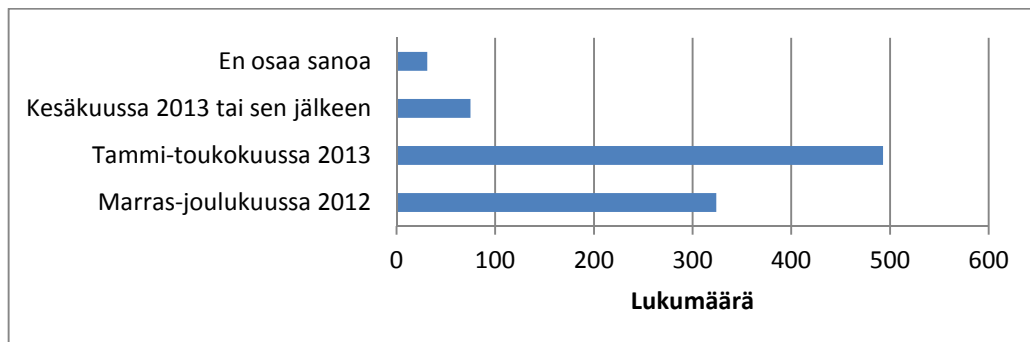
Vastaajalla oli viisi vaihtoehtoa: alle 10 ha, 10 – 24 ha, 25 – 49 ha, 50 – 100 ha tai yli 100 hehtaaria. Kaikista vähiten oli alle 10 hehtaarin omistajia; heitä oli noin yhden prosentin verran. Kolme suurinta vaihtoehtoa saivat melko tasaisesti vastauksia.



Kuvio 7. Omistama metsäpinta-ala

Vastaajien palveluun liittyminen

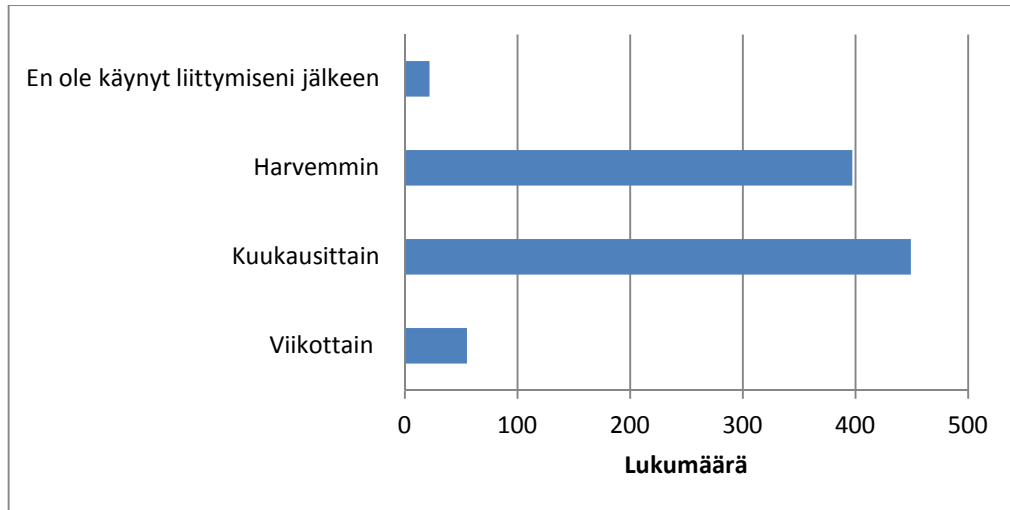
Noin 35 prosenttia kyselyyn vastanneista on liittynyt lähes heti, kun palvelu on avattu. Suurin osa palveluun on kuitenkin liittynyt tammikuun ja toukokuun välillä vuonna 2013. Tuona aikana palveluun liittyi peräti 493 vastaajista mikä tarkoittaa kaikista vastaajista noin 53,5 prosentin määrää. Liittyminen palveluun on sen jälkeen hiipunut huomattavasti. Hieman yli 3 prosenttia vastaajista eivät osanneet sanoa, milloin olivat liittyneet.



Kuvio 8. Palveluun liittyminen.

Vastaajien palvelun käytön aktiivisuus

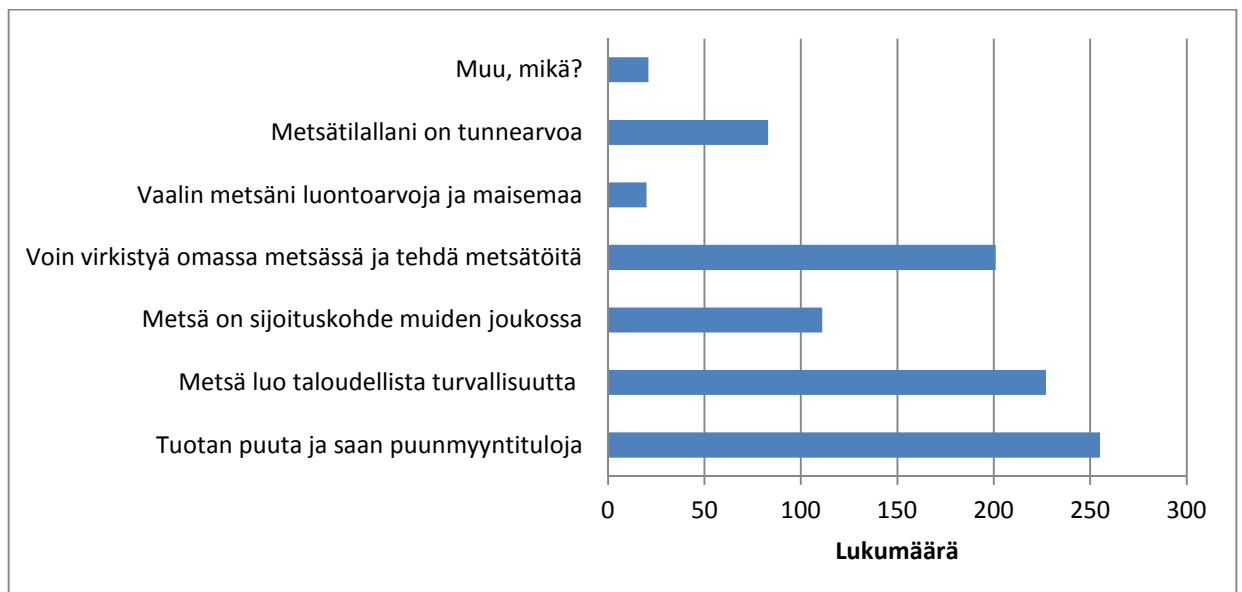
Suurin osa vastaajista on käyttänyt palvelua kuukausittain tai harvemmin. Vastauksien kokonaismäärää verraten vain muutamia vastauksia on tullut kohtaa viikottain tai eivät ole käyneet liittymisen jälkeen.



Kuvio 9. Käytön aktiivisuus.

Vastaajien metsänomistuksen tärkeimmät tavoitteet

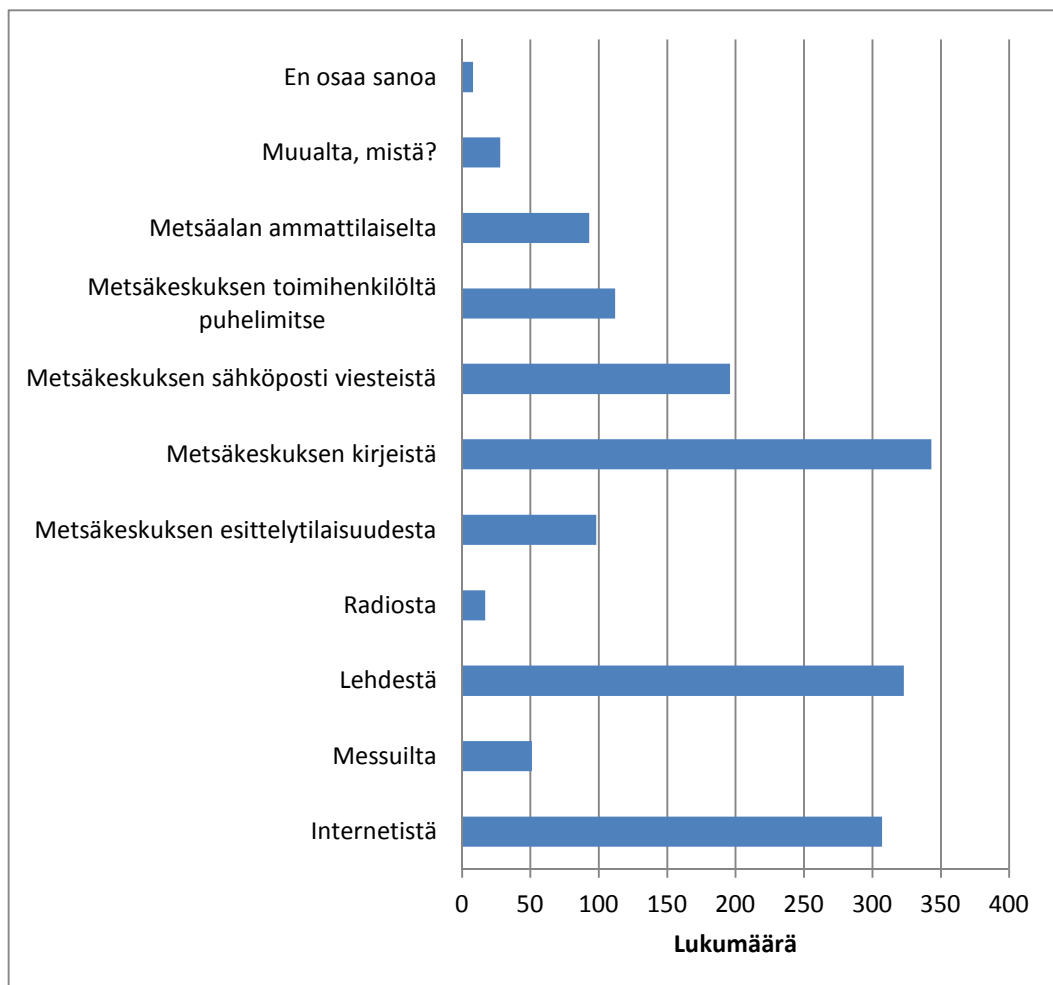
Selvästi kolme suurinta vastaaja ryhmää erottuivat helposti. Kärjistetysti voi sanoa, että suurin osa omistaa metsää joko taloudellisista syistä tai virkistyskäytön takia. Lähes kymmenellä prosentilla vastaajista on metsällään tunnearvoa.



Kuvio 10. Metsänomistuksen tärkeimmät tavoitteet.

4.2 Tiedonsaanti palvelusta

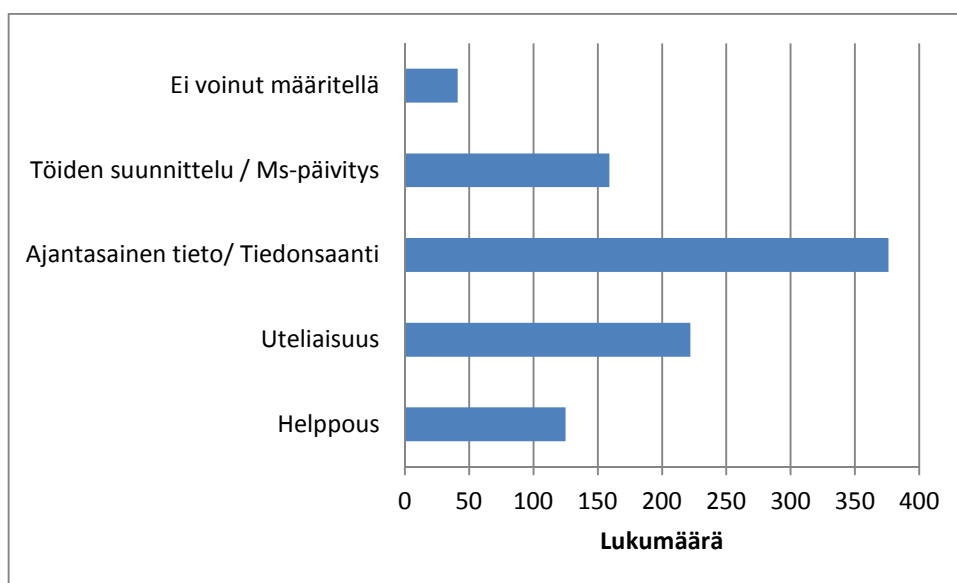
Internettiä, lehtiä ja metsäkeskuksen kirjeitä piti tärkeimpänä tietolähteenä yli 60% vastaajista. Sähköpostitiedotus oli tärkein tietolähde yli 10% vastaajista. Myös muut tiedottamistavat tavoittivat metsänomistajia; monipuolisuus oli valttia. Tulosten tulkinnassa on huomioitava sähköposti- ja puhelintiedotuksen kattavuus sekä erilaisten metsänomistajaryhmien tavoitettavuus laajalla keinovalikoimalla. Esimerkiksi radion avulla tapahtuva uutisointi voi tavoittaa aivan uuden metsänomistajaryhmän. Tiedonsaannin tärkeimmät kanavat on esitelty kuviossa 11.



Kuvio 11. Tiedonsaanti ennen liittymistä.

4.3 Syyt palveluun liittymiseen

Avoimet kysymykset jaoteltiin viiteen eri ryhmään. Ryhmät olivat: Helppous, uteliaisuus, ajantasainen tieto / tiedonsaanti, töiden suunnittelu / ms-päivitys ja ei voinut määritellä. Viimeiseen ryhmään laitoin vastaukset, joissa ei ollut asiaan liittyvää tekstiä tai muuten epäolennaista kirjoitusta. Ajantasainen tieto sai kaikista eniten ääniä, yhteensä 376 vastausta. Uteliaisuuden takia oli toiseksi eniten ja kolmanneksi tuli töiden suunnittelu ja ms – päivitys. Kysymykseen vastasi kaikki 923 vastaajaa.



Kuvio 12. Merkittävin syy liittyä palveluun.

Tyypillisiä vastauksia kysymykseen neljä:

Haluan saada tietoa metsästäni, olen etämetsänomistaja ja niitä on usein hankala hoitaa matkan pitkän päästä.

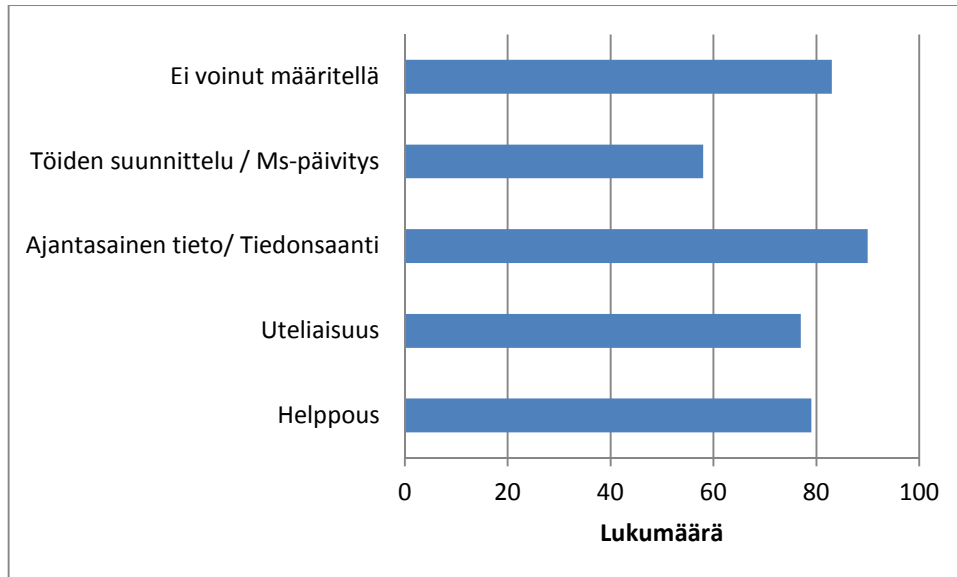
Palvelu on mielenkiintoista ja nykytekniikkaa.

Saa tarpeellista tietoa metsän hoitoon liittyvistä hakkuista ja hoitotoimenpiteistä.

Kuulosti alkuun varsin mielenkiintoiselta, mutta mielenkiinto palvelua kohtaan karisi valitettavan nopeasti, kun sisältö ja siellä oleva metsävaratieto osoittautui heikotasoiseksi eikä metsään.fi palvelussa itse oikeastaan pysty tekemään yhtään mitään...mikä lisäarvo palvelulla oikeasti sitten onkaan ratkaisee sen järkevyyden jatkossa.

Muita merkittäviä syitä liittyä palveluun

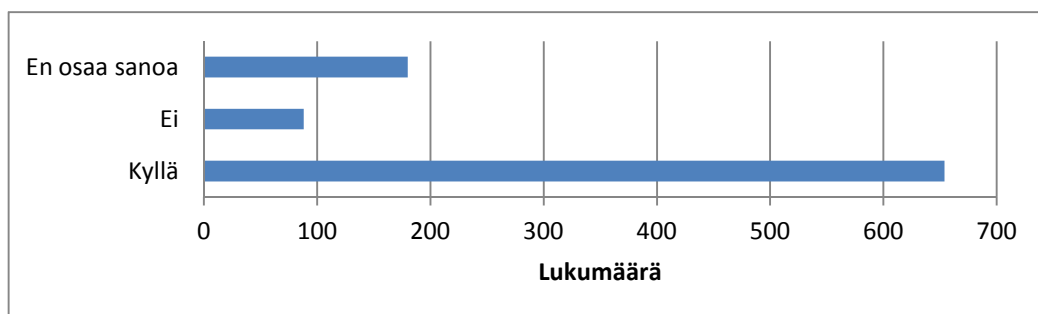
Käytin tässä kysymyksessä samoja kriteerejä kuin kysymyksessä neljä, koska samat syyt esiintyivät myös tässäkin kysymyksessä. Kysymykseen vastasi 386 vastaajista.



Kuvio 13. Muita merkittäviä syitä palveluun liittymiseen.

4.4 Palvelun hyödyllisyys

Suurin osa palvelun käyttäjistä (n. 71,1%) oli sitä mieltä, että palvelusta on ollut hyötyä käyttäjälleen. Kuitenkin 9,5 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että palvelu on hyödytön heille. Tutkin vastauksia ja selvisi, että ainakin osan vastaajien metsätilat eivät olleet vielä palvelun sivuilla.



Kuvio 14. Onko palvelusta hyötyä?

Tässä on vastaajien mielipiteitä, joiden mielestä palvelusta ei ole ollut hyötyä:

Luulin, että metsäni olisi jo siellä, mutta ei ole. Sen sijaan on yksi palsta, jota en edes omista.

Tiloja koskevien perustietojen tulisi olla ajan tasalla. Miksi useita tiloja käsittävissä kokonaisuudessa vain osasta tiloja on palvelussa, vaikka on ajan tasalla olevat metsätaloussuunnitelmat.

Omalta osaltani on ollut pahin puute se, ettei syksyllä 2012 tehdyn koko tilan metsäsuunnitelman tietojen siirtäminen tähän palveluun Metsäkeskuksen kaupalliselta puolelta ole onnistunut. Palvelun tiedot eivät siten ole alkuunkaan ajantasalla. Tietojen siirtomahdollisuus tuntuisi olennaiselta ominaisuudelta.

Kysymyksessä numero 11 oli yhteensä kahdeksan kohtaa, jotka piti arvioida erittäin hyödylliseksi, jonkin verran hyödylliseksi tai ei lainkaan hyödylliseksi. Edes tässä kysymyksessä ei eri taustatekijät vaikuttaneet. Kaikista hyödyllisimmäksi kohdiksi koettiin hakkuiden ajankohtien suunnittelu ja metsänhoitotöiden suunnittelu. Ei lainkaan hyödylliseksi koettiin kohdat metsätilani luontokohteisiin tutustuminen ja päätöksen teko muiden omistajien kanssa. Jonkin verran hyödyllisenä pidettiin myös metsätilani luontokohteisiin tutustumista ja talouden suunnittelua.

	Erittäin hyödyllinen	Jonkin verran hyödyllinen	Ei lainkaan hyödyllinen	Yhteensä
Metsääni tutustuminen	52,9 %	41,5 %	5,6 %	100%
Metsätilani luontokohteisiin tutustuminen	15,2 %	60,0 %	24,8 %	100%
Hakkuiden ajankohdan suunnittelu	58,3 %	35,5 %	6,2 %	100%
Metsänhoitotöiden ajankohdan suunnittelu	62,9 %	32,0 %	5,1 %	100%
Itse toteutettavien metsänhoitotöiden tai hakkuiden suunnittelu	51,9 %	38,9 %	9,2 %	100%
Metsänhoitotöiden tai hakkuiden suunnittelu metsäammattilaisen kanssa	40,5 %	46,4 %	13,1 %	100%
Päätösten teko muiden omistajien kanssa	14,7 %	35,9 %	49,4 %	100%
Talouden suunnittelu	21,1 %	61,1 %	17,8 %	100%

Kuvio 15. Palvelun hyödyllisyys eri vaihtoehdoissa.

Vaihtoehtoista metsänhoitotöiden ajankohdan suunnittelu nousi selvästi esille. Metsään tutustuminen, hakkuiden suunnittelu, suunnittelu ammattilaisen kanssa ja itse toteutettavien hoitotöiden tai hakkuiden suunnittelu sai myös melko runsaasti vastauksia. Selvästi vähemmän hyödyllisempiä olivat kohdat Metsätilani luontokohteisiin tutustuminen, päätösten tekemisten omistajien kanssa ja talouden suunnittelu. Muu, mikä? – kohtaan oli tullut seuraavia kommentteja:

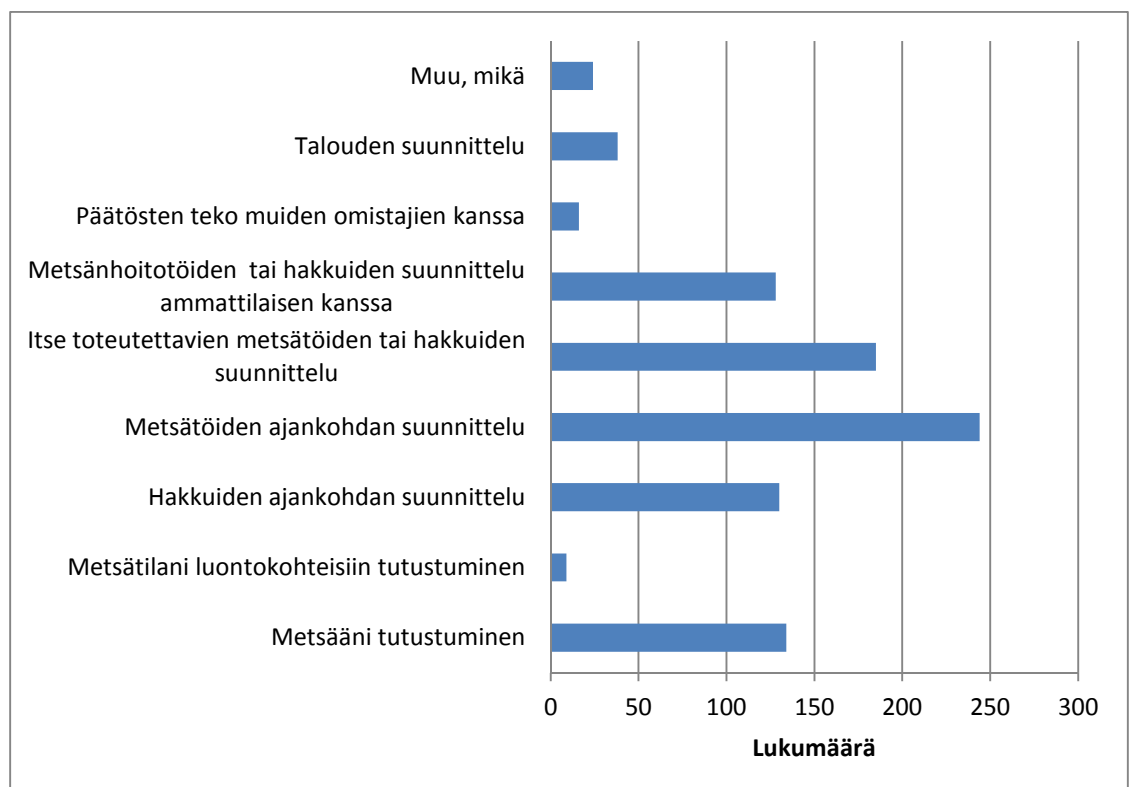
kuviokartat

Ei missään kohdassa. Olen käytössä keskittynyt vasta palvelussa olevien virheiden korjaukseen

Metsän arvo, kuvioittain, maan hinta/ puun hinta

Metsänkäyttöilmoituksen kuviotieto

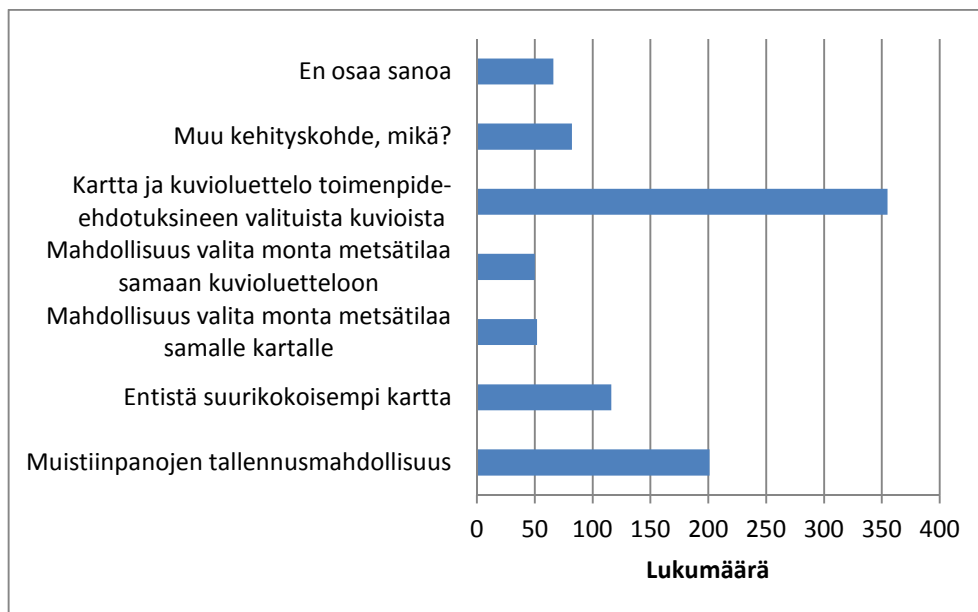
Kommentit kertovat, että ainakin palvelun tiedoissa on paljon vielä korjattavaa. Suurella osalla käyttäjistä oli ongelmia tilojen tietojen kanssa. Tiedot oli joko väärin tai haluamaansa tietoa ei löytynyt.



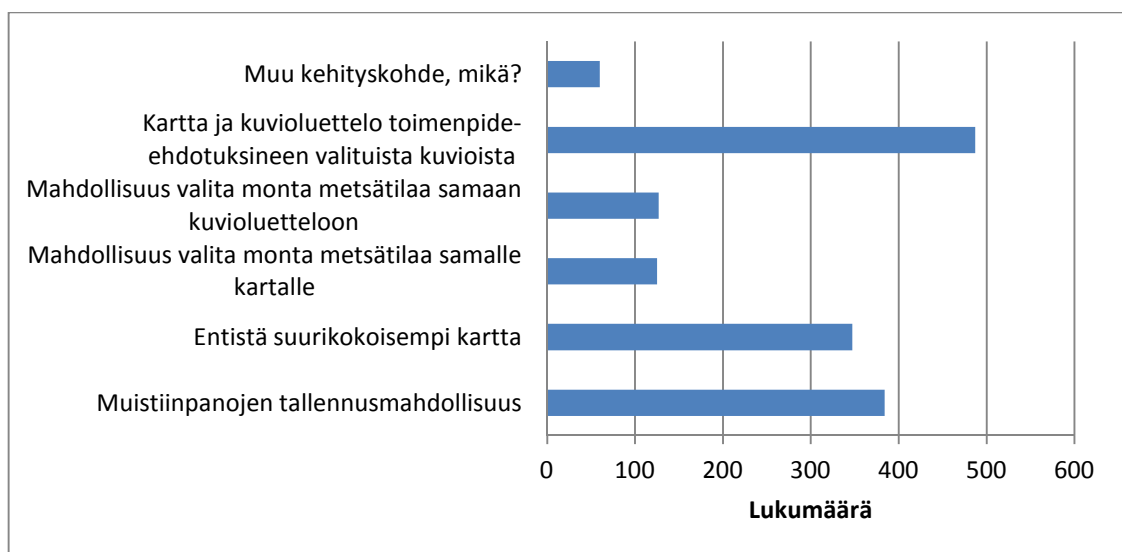
Kuvio 16. Hyödyllisin vaihtoehto.

4.5 Palvelun kehittäminen

Tähän kohtaan otan taulukot ja avoimet vastaukset sekä kohdasta yhdeksän ja kymmenen. Kaikista vastauksista suosituimmat kehityskohteet olivat: kartta ja kuvioluettelo toimenpide-ehdotuksineen valituista kuvioista ja muistiinpanojen tallennusmahdollisuus. Kolmanneksi suosituin kehityskohta oli entistä suurikokoisempi kartta, mikä vielä korostui seuraavassa kysymyksessä, missä piti valita kaksi tärkeimpää kehityskohdetta.



Kuvio 17. Tärkein kehityskohde.



Kuvio 18. Kaksi tärkeintä kehityskohdetta.

Avoimissa vastauksissa oli seuraavia kommentteja:

gps seuranta kartalla tablet käytössä
valtuuttaa toisen henkilön pääsemään metsätilan metsä.fi palveluun (nyt joudun käyttämään vaimoni pankkitunnuksia vaikka hoidan kaikki käytännön asiat).

GPS paikannus mobiililaitteissa jos ei jo ole. Voisi maastossa kävellä ja sijoittua oikeaan paikkaan tabletilla tai kännykällä ja näkisi miten kuviotiedot rajautuvat maastossa

Yhteensovitus mhy:n toiminnan kanssa siten että jos siellä on käyty maastossa päivittämässä tietoa ja muutoksia, niin ne tulisi näkyä myös täällä. Osa yhdistyksistä on pitkällä nettikäytännöissä ja reaaliaikaisessa tiedossa. Minunkin tilalla tämä palvelu esitti aika paljonkin erilaista ja kuvioista taimikonhoitotyötä kuin mitä mhy:n toimesta toteutan nyt. Suomessa ei saisi olla kahta erilaista tietoutta metsistä, vaan kun tuoreutetaan tietoja niin ne pitäisi jakaa kaikille toimijatahoille.

hakkuuilmoituksen teko

Metsätilan käyttöön ja arvoon vaikuttavat, sen läheisyydessä tapahtuvat julkiset hankkeet, kaava- tai tiemuutokset jne mukaan tietokantaan.

Muistiinpanojen talletusmahdollisuus

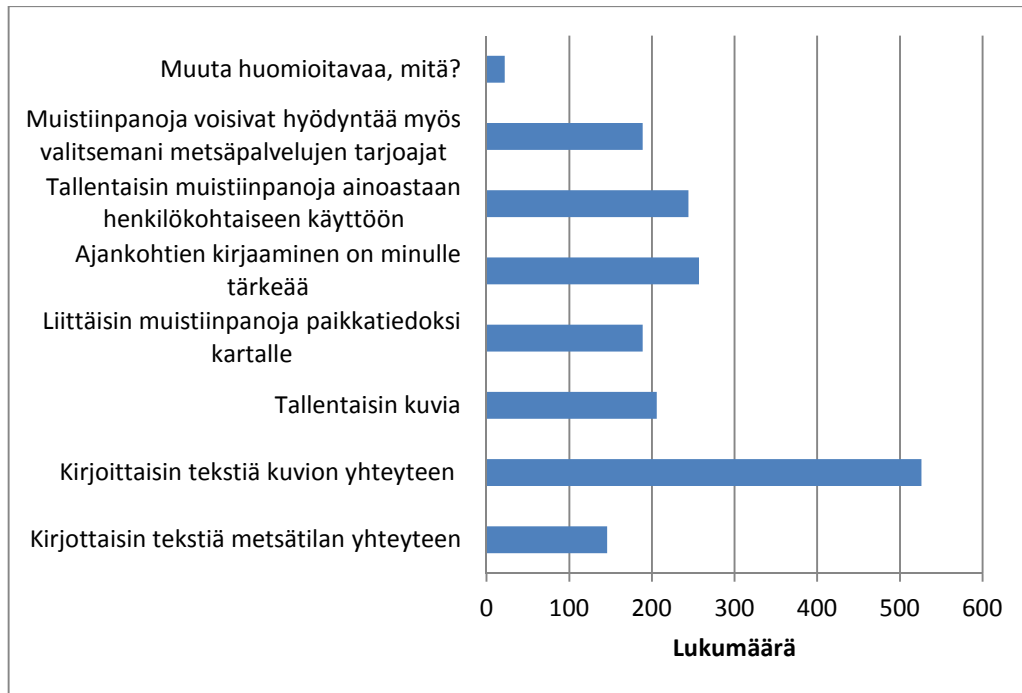
Kysymyksestä selvästi erottui vain yksi vaihtoehto, joka oli tekstin kirjoittaminen kuvion yhteyteen. Muihinkin vaihtoehtoihin tuli ihan hyvin vastauksia, mikä kertoo siitä, että kyseessä olisi hyvä uudistus palvelulle. Avoimia vastauksia kohtaan tuli seuraavanlaisia:

Muistiinpanoilla ei minulle merkitystä

Muistiinpanoja tehdyistä toimenpiteistä ja suunnitelmista.

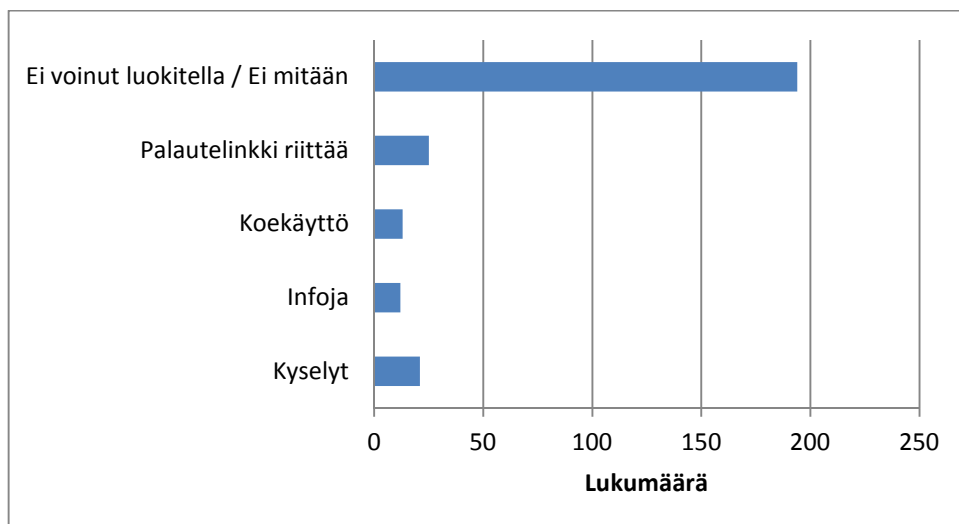
päiväkirjan kaltaisia merkintöjä

Hoitotyöhön käytetty aika ja kuviokohtainen laskuri käytetyn ajan suhteen. Myös ajopäiväkirja olisi helppo lisätä tähän yhteyteen ja tietysti kaikista näistä pdf tallennus omalle koneelle sekä tulostus paperille verotusta/viranomaisia varten. Kiitos.



Kuvio 19. Kuinka käyttäisi muistiinpanojen tallennus mahdollisuutta.

Koska kysymys nro 12 oli avoin, tein niin kuin kysymyksissä neljä ja viisi eli jaoin vastaukset viiteen eri ryhmään. Vastauksia tuli kysymykseen yhteensä 265, joista suurin osa oli "en osaa sanoa" – tyylisiä tai asiaan kuulumattomia. Vastauksien takia jaottelu oli hankalaa ja varsinkin pääkohtien löytäminen. Vastauksista kuitenkin huomaa, että palautelinkki ja kyselyt ovat hyviä keinoja selvittää käyttäjien mielipiteitä.



Kuvio 20. Palvelun kehittäminen.

4 POHDINTAA

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia kuinka markkinointi, palveluun kirjautuminen ja käytettävyys on onnistunut. Kyselyssä palvelun käyttäjät saivat jättää myös avoimiin kysymyksiin omia kommenttejaan, joista selviää muun muassa käyttäjien tyytyväisyys palveluun.

Vastauksista selvisi, että palvelun käyttäjät haluavat osallistua kehittämiseen mieluiten palautelinkin kautta tai tämän tapaisella kyselyllä. Suurin ongelma käyttäjillä oli se, ettei heidän kaikkia tiloja ollut vielä tietokannassa. Palvelu laajeni marraskuussa 2013, kun eri metsäalan toimijat saivat mahdollisuuden liittyä palveluun. Nykyään metsänomistaja voi antaa tilansa tiedot valitsemalleen toimijalle ja etsiä hoitotoille tekijää.

Kyselyssä suurimmat kehitystarpeet olivat muistiinpanojen tallennusmahdollisuus, entistä suurikokoisempi kartta ja tärkeimpänä oli kartta ja kuvioluettelo toimenpide-ehdotuksineen valituista kuvioista. Myös muitakin vaihtoehtoja oli, mutta nämä olivat kaikista merkittävimmät vastaukset.

Muistiinpanojen tallennusmahdollisuuksista kysyttiin, että kuinka palvelun käyttäjät käyttäisivät toimintoa. Vastauksia oli monenlaisia, mutta merkittävin toiminto olisi tekstin kirjoittaminen kuvion yhteyteen.

Hyödyllisimmäksi palveluksi koettiin metsänhoitotöiden ajankohdan suunnittelu. Muita tärkeitä kohtia olivat metsään tutustuminen, hakkuiden ajankohdan suunnittelu, suunnittelu ammattilaisen kanssa ja itsetoteutettavien töiden suunnittelu.

Tällä hetkellä mielestäni palvelun kehittämiseen pitäisi perehtyä pääasiassa vain sillä tavalla, että saataisiin lähes koko Suomen alueelta tiedot palveluun. Suurin osa vastaajista, joille palvelusta ei ollut hyötyä olivat vastanneet ettei heidän tilansa ollut palvelussa tai tilan tiedot olivat väärin. Lisäksi monet käyttäjät kokivat palvelun toimivan hitaasti. Omasta mielestäni internet – sivuja voisi hieman selventää, tällä hetkellä sivut ovat liian monimutkaiset.

Kysely toteutettiin internetissä metsään.fi – palvelun sivuilla. Vastaus prosentiksi saatiin tällä tavalla noin 42 prosenttia, mikä on mielestäni hyvä määrä. Tyypillinen palvelun käyttäjä on eläkeläinen tai palkansaaja, joka omistaa yli sata hehtaaria metsämaata. Metsää tyypillinen palvelun käyttäjä on omistanut yli 10 vuotta ja käyttää palvelua kuukausittain tai harvemmin. Ennen varsinaista kyselyä kokeilin puhelinhaastattelua, mikä ei mielestäni saanut niin hyvää aktiivisuutta kuin internetkysely. Vastaajat saavat nimettömänä kertoa tarkemmin palautteessaan niin risuja kuin ruusujakin ja heillä oli enemmän aikaa pohtia vastauksiaan. Kyselyn avoimissa kysymyksissä oli monen moista palautetta; niin hyviä ja kehittäviä ideoita kuin asiaan kuulumattomiakin. Vastaajia houkuteltiin vastaamaan myös pienellä arvontapalkinnolla. Kyselyn perusteella lähdettiin kehittämään palvelun käyttäjille ns. omat kartat palvelua.

Kysely onnistui mielestäni melko hyvin. Vastauksia saatiin paljon ja erilaisia mielipiteitä. Kyselyn perusteella ei saatu juuri minkäänlaisia muutoksia vastauksiin taustatekijöillä verratessa, sillä kaikkiin kysymyksiin tuli samanlaisia vastauksia jokaisella taustatekijällä.

Kysymyksiä olisi saanut miettiä vieläkin tarkemmin, sillä parissa kohdassa oli samanlaiset kysymykset tai samasta aiheesta. Avoimet kysymykset olisi myös saanut miettiä hieman tarkemmin ja olisi voinut loppuun laittaa vielä erikseen palaute osion.

Metsään.fi – palvelun käyttäjämäärät tulevat nousemaan jatkuvasti, mikäli palvelu toimii hyvin ja koko maassa. Tulevaisuudessa etämetsän omistajat tulee lisääntymään ja toimijoiden kohtaaminen maastossa vähenee. Lisäksi metsä tulee kiinnostamaan tulevaisuudessa varmasti myös nuorempiakin sukupolvia vanhempien väistyessä.

LÄHTEET

Laserkeilaus mittaa puuvarat tarkasti. 6.6.2011. [Verkkosivu]. UPM Metsämaailma

Saatavana: <https://www.metsamaailma.fi/fi/News/Sivut/laserkeilaus.aspx>

Metsään.fi – palvelun kotisivut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Suomen metsäkeskus

Saatavana: <http://www.metsaan.fi/tietoa-palvelusta>

Metsäsuunnitelma. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Metsänhoitoyhdistykset

Saatavana: <http://www.mhy.fi/muut-palvelut/metsasuunnitelma>

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

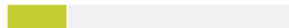
**Metsään.fi-palvelun asiakaskysely****Hyvä Metsään.fi-palvelun käyttäjä**

Haluamme jatkuvasti parantaa palveluamme ja tähän pyydämme nyt apuasi. Vastaamalla kyselyyn annat meille arvokasta tietoa, sillä juuri sinun ideasi, kokemuksesi ja mielipiteesi ovat meille tärkeitä. Kyselyn tuloksia käytetään myös opinnäytetyössä. Vastausaikaa on 15.8.2013 asti.

Vastattuasi kyselyyn, voit halutessasi osallistua Canon Ixus240 HS -kameran arvontaan jättämällä yhteystietosi. Kaikki 15.8. tulleet vastaukset ovat mukana kameran arvonnassa. Yhteystietoja ei yhdistetä muihin vastauksiisi missään vaiheessa.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Kiitos vastauksistasi!

(Sivu 1 / 5)



Liite 2. Kyselylomake

1. Mistä sait tietoa Metsään.fi-palvelusta ennen liittymistäsi? *

Valitse kaikki vaihtoehdot, joista muistat saaneesi tietoa palvelusta.

- ☐ Internetistä
- ☐ Messuilta
- ☐ Lehestä
- ☐ Radiosta
- ☐ Metsäkeskuksen esittelytilaisuudesta
- ☐ Metsäkeskuksen kirjeistä
- ☐ Metsäkeskuksen sähköpostiviesteistä
- ☐ Metsäkeskuksen toimihenkilöltä puhelimitse
- ☐ Metsäalan ammattilaiselta
- ☐ Muualta, mistä?
- ☐ En osaa sanoa

2. Milloin liityit palveluun? *

- ☐ Marras-joulukuussa 2012
- ☐ Tammi-toukokuussa 2013
- ☐ Kesäkuussa 2013 tai sen jälkeen
- ☐ En osaa sanoa

3. Kuinka usein olet käynyt palvelussa? *

- ☐ Viikoittain
- ☐ Kuukausittain
- ☐ Harvemmin
- ☐ En ole käynyt liittymiseni jälkeen

4. Mikä oli merkittävin syy, miksi liityit palveluun? *

5. Haluatko mainita muista syistä palveluun liittymiselle?

Metsään.fi-palvelun käyttö ja hyödyt

6. Onko Metsään.fi-palvelusta ollut sinulle hyötyä? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

7. Miten hyödyllisenä pidät palvelua seuraavissa tilanteissa?

	Erittäin hyödyllinen	Jonkin verran hyödyllinen	Ei lainkaan hyödyllinen
Metsääni tutustuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsätilani luontokohteisiin tutustuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakkuiden ajankohdan suunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsänhoitotöiden ajankohdan suunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itse toteutettavien metsänhoitotöiden tai hakkuiden suunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsänhoitotöiden tai hakkuiden suunnittelu metsäammattilaisen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päätösten teko muiden omistajien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talouden suunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Missä edellisen kysymyksen tilanteissa palvelu on sinulle hyödyllisin?

- ☐ Metsääni tutustuminen
- ☐ Metsätilani luontokohteisiin tutustuminen
- ☐ Hakkuiden ajankohdan suunnittelu
- ☐ Metsänhoitotöiden ajankohdan suunnittelu
- ☐ Itse toteutettavien metsänhoitotöiden tai hakkuiden suunnittelu
- ☐ Metsänhoitotöiden tai hakkuiden suunnittelu metsäammattilaisen kanssa
- ☐ Päätösten teko muiden omistajien kanssa
- ☐ Talouden suunnittelu
- ☐ Muu, mikä?

(Sivu 3 / 5)



Metsään.fi-palvelun kehittäminen

Metsään.fi-palvelua kehitetään jatkuvasti. Tänä ja ensi vuonna kehitetään erityisesti asiointiin liittyviä ominaisuuksia. Vuoden 2013 loppuun mennessä ovat metsäpalvelujen tarjoajan tulossa mukaan palveluun. Vuonna 2014 mahdollisuudet asiointiin laajenevat edelleen, silloin palvelussa voi jättää mm. metsäkäyttöilmoituksia ja rahoitushakemuksia. Lisäksi toteutetaan käyttäjien toiveita. Tähän kyselyyn niistä on valittu yleisimpiä toiveita, joiden keskinäistä tärkeyttä nyt kartoitetaan.

9. Valitse seuraavista tärkein kehityskohde *

- ☐ Muistiinpanojen tallennusmahdollisuus
- ☐ Entistä suurikokoisempi kartta
- ☐ Mahdollisuus valita monta metsätilaa samalle kartalle
- ☐ Mahdollisuus valita monta metsätilaa samaan kuvioluetteloon
- ☐ Kartta ja kuvioluettelo toimenpide-ehdotuksineen valituista kuvioista
- ☐ Muu kehityskohde, mikä?
- ☐ En osaa sanoa

10. Valitse 2 seuraavaksi tärkeintä kehityskohdetta

- ☐ Muistiinpanojen tallennusmahdollisuus
- ☐ Entistä suurikokoisempi kartta
- ☐ Mahdollisuus valita monta metsätilaa samalle kartalle
- ☐ Mahdollisuus valita monta metsätilaa samaan kuvioluetteloon
- ☐ Kartta ja kuvioluettelo toimenpide-ehdotuksineen valituista kuvioista
- ☐ Muu kehityskohde, mikä?

11. Jos palveluun toteutettaisiin muistiinpanojen tallennusmahdollisuus, miten sitä käyttäisit?

- ☐ Kirjoittaisin tekstiä metsätilan yhteyteen
- ☐ Kirjoittaisin tekstiä kuvion yhteyteen
- ☐ Tallentaisin kuvia
- ☐ Liittäisin muistiinpanoja paikkatiedoksi kartalle
- ☐ Ajankohtien kirjaaminen on minulle tärkeää
- ☐ Tallentaisin muistiinpanoja ainoastaan henkilökohtaiseen käyttöön
- ☐ Muistiinpanoja voisivat hyödyntää myös valitsemani metsäpalvelujen tarjoajat
- ☐ Muuta huomioitavaa, mitä?

12. Miten haluaisit vaikuttaa palvelun kehittämiseen?

13. Ikä *

- ☐ Alle 40 vuotta
- ☐ 40-49 vuotta
- ☐ 50-59 vuotta
- ☐ 60-69 vuotta
- ☐ Yli 70 vuotta

14. Sukupuoli

- ☐ Nainen
- ☐ Mies

15. Ammatti *

- ☐ Maatalousyrittäjä
- ☐ Muu yrittäjä
- ☐ Palkansaaja
- ☐ Eläkeläinen
- ☐ Opiskelija
- ☐ Muu

16. Kuinka kauan olet omistanut metsää?

- ☐ Alle 3 vuotta
- ☐ 3-10 vuotta
- ☐ Yli 10 vuotta

17. Asuinpaikka

Voit valita useampia vaihtoehtoja, jos omistat monta metsätilaa.

- ☐ Omistamallani metsätilalla
- ☐ Muualla metsätilan sijaintikunnassa
- ☐ Metsätilan sijaintikunnan ulkopuolella

18. Kuinka suuri on omistamasi metsäpinta-ala?

- ☐ Alle 10 ha
- ☐ 10-24 ha
- ☐ 25-49 ha
- ☐ 50-100 ha
- ☐ Yli 100 ha

19. Mikä seuraavista kuudesta vaihtoehdosta lähinnä vastaa metsänomistuksesi tärkeintä tavoitetta?

- ☐ Tuotan puuta ja saan puunmyyntituloja.
- ☐ Metsä luo taloudellista turvallisuutta.
- ☐ Metsä on sijoituskohde muiden joukossa.
- ☐ Voin virkistäytyä omassa metsässä ja tehdä metsätöitä.
- ☐ Vaalin metsäni luontoarvoja ja maisemaa.
- ☐ Metsätilallani on tunnearvoa.
- ☐ Muu, mikä?

